

10

LIQUIGÁS

BR PETROBRAS

LIQUIGÁS
DISTRIBUIDORA S.A.
PSP - 2/2018
Edital Nº 1, de
6 de setembro de 2018

PROFISSIONAL DE VENDAS - JÚNIOR

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos						Conhecimentos Específicos					
Língua Portuguesa V		Conhecimentos Gerais		Noções de Informática		Bloco 1		Bloco 2		Bloco 3	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 20	1,0 cada	21 a 35	1,0 cada	36 a 50	1,0 cada	51 a 60	1,0 cada
Total: 10,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 5,0 pontos		Total: 40,0 pontos					
Total: 60,0 pontos											

- b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso tal não ocorra, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras; portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.

06 - Imediatamente após a autorização para o início das provas, o candidato deve conferir se este **CADERNO DE QUESTÕES** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

09 - **SERÁ ELIMINADO** deste Processo Seletivo Público o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
b) portar ou usar, durante a realização das provas, aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se do recinto das provas após **2 (duas) horas** contadas a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

10 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

11 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

12 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

13 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados a partir do primeiro dia útil após sua realização, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA V

Velhas casas

5 Tenho um amigo arquiteto que gosta de me falar de velhas casas brasileiras, da simplicidade e do gosto dos antigos mestres de obra, dos homens práticos que encheram o Brasil de casarões, de igrejas, de

10 O meu amigo vê a casa como um técnico, um especialista, o homem que ama a sua profissão. Com ele andei pelos solares de Vassouras. E vi e senti o seu entusiasmo diante dos velhos sobrados do café. As soluções encontradas pelos antigos, a sobriedade, a solidez, a marca do lusitano transplantado, sempre mereciam dele uma crítica de quem admirava tudo e, às vezes, se espantava. Havia, de fato, grandeza no que aquela gente fizera.

15 Sérgio Buarque de Hollanda fala no caráter empírico das cidades portuguesas da América. Em confronto com os espanhóis, os portugueses fundaram as suas cidades com liberdade, dando mais vida, mais força aos seus criadores. O instinto, a intuição, a necessidade de viver comandava-os. Não seriam conduzidos por urbanistas, seriam levados pela necessidade, pelo arrojo, pelos fatos. Mas esta energia nunca se desmandou. As casas portuguesas nunca seriam um despropósito. Havia na arquitetura que eles nos legaram um toque de sobriedade que é uma maravilha de equilíbrio. O barroco, que se excedera nos interiores das igrejas, contivera-se nos exteriores. Era até aí de uma simplicidade tocante. Na arquitetura residencial quase que ele não se fez sentir. A pureza de linhas, o gosto, o chão dos nossos sobrados falam de homens que amavam mais a solidez do que o ornato. Os mestres de obras não eram individualistas, artistas que quisessem dar um sinal de sua personalidade. Eles edificavam, construíam.

REGO, José Lins do. In: **O Cravo de Mozart é eterno**: crônicas e ensaios. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004, p. 303-4. Adaptado.

1

Entre as qualidades que o arquiteto amigo do cronista destaca entre as velhas casas tão admiradas por ele está o fato de

- (A) serem portuguesas.
- (B) estarem abandonadas.
- (C) ficarem em Vassouras.
- (D) parecerem igrejas.
- (E) combinarem com a paisagem urbana.

2

Uma das virtudes na construção dessas casas tão elogiadas no texto é que seus criadores eram “levados pela necessidade, pelo arrojo, pelos fatos” (ℓ. 21-22).

Essa afirmação serve como argumento para criticar os

- (A) espanhóis
- (B) urbanistas
- (C) arquitetos
- (D) portugueses
- (E) criadores

3

A arquitetura que foi deixada no Brasil por nossos antepassados tem como marca o(a)

- (A) equilíbrio e a opulência
- (B) esplendor e o excesso
- (C) ornamento e o bom gosto
- (D) tamanho e a altura interior
- (E) sobriedade e a simplicidade

4

No trecho “Na arquitetura residencial quase que **ele** não se fez sentir” (ℓ. 28-29), o pronome destacado refere-se ao

- (A) casario
- (B) barroco
- (C) instinto
- (D) despropósito
- (E) mestre de obras

5

Considere o trecho transcrito a seguir:

“Havia, de fato, grandeza no que aquela gente fizera.” (ℓ. 13-14)

A seguinte reescritura desse trecho altera seu sentido:

- (A) Havia, de fato, grandeza no que aquela gente tinha feito.
- (B) Havia, sim, grandeza no que aquela gente fizera.
- (C) Havia, de fato, grandeza naquilo que aquela gente fizera.
- (D) Havia, de fato, astúcia no que aquela gente fizera.
- (E) Havia, de fato, grandeza no que aquelas pessoas fizeram.

6

A última frase do texto contém dois verbos.

Há entre eles uma relação

- (A) sinonímica
- (B) antonímica
- (C) paronímica
- (D) homonímica
- (E) apassivadora

7

Na segunda linha do texto, está empregada a expressão “velhas casas brasileiras”.

Caso o redator tivesse escrito “casas velhas brasileiras”, o trecho

- (A) permaneceria com o mesmo sentido.
- (B) indicaria que as casas estavam abandonadas.
- (C) mostraria as casas como construções populares.
- (D) inverteria o sentido de **casas** e de **velhas**.
- (E) passaria a indicar as casas como gastas pelo tempo.

8

O uso do pronome relativo destacado está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Eram artistas de **cujos** trabalho todos gostavam.
- (B) A arquitetura, **onde** é uma arte, faz grandes mestres.
- (C) Visitamos obras **que** os livros faziam menção a elas.
- (D) Os artistas **que** todos elogiavam eram sempre os mesmos.
- (E) Os mestres dentre **as quais** faziam um bom trabalho eram elogiados.

9

O emprego do acento de crase na palavra em destaque está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) As construções cresciam **à** olhos vistos.
- (B) A preservação ficava **à** cargo dos órgãos públicos.
- (C) Os moradores fizeram obras **à** revelia da legislação.
- (D) Os trabalhos encantaram **à** todos os que aqui viviam.
- (E) As obras nos subúrbios cresceram **à** partir do século XIX.

10

A seguinte frase está totalmente escrita de acordo com as normas da ortografia vigente:

- (A) Ele ficou paralizado diante daquela notícia.
- (B) Não quero que haja nenhuma excessão.
- (C) Não sei por que eles não vem nos visitar.
- (D) Para reivindicar o serviço, é preciso suavizar o preço.
- (E) Depois de adivinhar o resultado do jogo, ele foi ao cabelereiro.

CONHECIMENTOS GERAIS

11

Considere o texto sobre a educação no Brasil.

O Plano Nacional de Educação (PNE), que entrou em vigor em 2014, foi uma das conquistas mais celebradas do setor. Mas, quatro anos depois, o Brasil não tem muito o que comemorar. Um balanço divulgado pelo Ministério da Educação (MEC) revela que, até agora, apenas uma das 20 metas previstas foi cumprida integralmente. Entre as metas, quatro foram parcialmente descumpridas – seja pela distância que estão no patamar estabelecido como objetivo, ou pelo ritmo de progresso que apresentam nos últimos anos – e três foram parcialmente cumpridas.

FERREIRA, P. Metas da educação não saíram do papel. *O Globo*, Rio de Janeiro, Sociedade, 08 jun. 2018. p. 28. Adaptado.

Nesse Plano Nacional de Educação, qual é a meta que foi integralmente cumprida?

- (A) Aplicação anual de 10% do Produto Interno Bruto à educação pública
- (B) Equiparação de desempenho entre os ensinos básico, médio e superior
- (C) Atendimento escolar incondicional a pessoas com necessidades especiais
- (D) Universalização do atendimento de adolescentes entre 15 e 17 anos de idade
- (E) Aumento da proporção de professores do ensino superior com pós-graduação

12

Considere o texto sobre a dinâmica cultural brasileira.

PARATY EM FESTA

No Rio de Janeiro, na cidade de Paraty, a FLIP chega à sua 16ª edição com redução do número de convidados, enxugamento na programação e na infraestrutura. A pianista Joyce de Oliveira e a atriz Fernanda Montenegro abrem o evento. Segundo a curadora Joselia Aguiar, espelhando-se na FLIP de 2017, conhecida como a “FLIP da diversidade”, por ter ampliado a participação de mulheres e negros, nesta edição, haverá mais mulheres do que homens na programação. A festa contará com numerosos convidados africanos.

TORRES, B. Íntima e enxuta. *O Globo*, Rio de Janeiro, 25 jul. 2018, Segundo caderno, p.1. Adaptado.

A FLIP é uma celebração cultural festiva que tem como tema central a(o)

- (A) Televisão
- (B) Música
- (C) Literatura
- (D) Teatro
- (E) Cinema

RASCUNHO

13

Considere o texto sobre inovação tecnológica.

Os altos custos para se ter um carro próprio e o crescente congestionamento nas grandes cidades estão fazendo com que as pessoas busquem novas alternativas para se locomover, a maioria delas a um botão de distância para serem acessadas. A facilidade de escolher a maneira de ir de um local a outro usando apenas o smartphone tem nome e um mercado promissor, que está apenas no início: Mobility as a Service (MaaS) ou Mobilidade como um Serviço, em português. A ideia é justamente que se pague apenas pelos serviços utilizados para locomoção em vez de comprar e manter um carro, por exemplo. A iniciativa de ter várias formas de transporte em um só local teve uma companhia finlandesa como pioneira, pela qual o usuário de seu aplicativo pode optar por pacotes que incluem acesso a ônibus e bicicletas, além de táxis e aluguel de carros. O usuário pode, ainda, optar por usar o app de graça, pagando apenas pelos serviços que utilizar. Na Ásia, a chinesa Didi Chuxing oferece locação de bicicletas integrada a serviços de ônibus. Em Cingapura, a Grab, líder do Sudeste Asiático, oferece a locação de bicicletas e patinetes elétricos.

RIBBE, F. Você sabe o que é MaaS? **Jornal do Brasil**, Rio de Janeiro, 18 jul. 2018, Opinião, p. 9. Adaptado.

A mencionada inovação no setor de mobilidade aponta para a seguinte tendência:

- (A) restrição do transporte de massa
- (B) multimodalidade de transporte urbano
- (C) estatização dos serviços de locomoção
- (D) incentivo ao uso de transporte particular
- (E) redução da concorrência entre aplicativos

14

Considere o texto que aborda a imigração no Brasil contemporâneo.

Os venezuelanos chegam ao Brasil fugindo da crise econômica intensa instalada no país vizinho. De 2015 a junho deste ano, 56,7 mil venezuelanos procuraram a Polícia Federal. Nesse período, 35,5 mil pediram refúgio e 11,1 mil solicitaram residência no Brasil. Em abril, o governo deu início a um processo de distribuição de imigrantes venezuelanos concentrados na Amazônia para outras unidades da federação, no chamado processo de interiorização.

Metade dos imigrantes da Venezuela já deixou o Brasil, **Jornal do Brasil**, Nacional, 18 jul. 2018, p.4. Adaptado.

Essa chegada de imigrantes venezuelanos ao Brasil ocorre pelo seguinte estado:

- (A) Pará
- (B) Amapá
- (C) Roraima
- (D) Rondônia
- (E) Amazonas

15

Considere o texto abaixo sobre a realidade social brasileira.

Há 114 anos, durante o governo de Rodrigues Alves, acontecia em nosso país a chamada Revolta da Vacina. Na época, o sanitarista Oswaldo Cruz enviou ao Congresso nacional um projeto que tornava obrigatória a imunização, visando a erradicar uma doença que provocava epidemias maléficas, transmitidas pelo mosquito *Aedes aegypti*. Estamos vivendo hoje nas redes sociais uma crescente resistência aos movimentos de vacinação. Isto se deve sem dúvida, principalmente ao desconhecimento de nossa história sanitária. Nos dias atuais, a mesma doença volta a ameaçar a população brasileira, como sinalizam as mortes de macacos em áreas silvestres, indicando um novo surto.

LONDRES, L. A revolta da vacina. **O Globo**, Rio de Janeiro, 27 jul. 2018, Opinião. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/opiniao/a-revolta-da-vacina-22921985>>. Acesso em: 24 set. 2018. Adaptado.

A vacinação proposta por Oswaldo Cruz visava à erradicação de uma doença que volta, efetivamente, a ameaçar a saúde da população brasileira nos dias atuais.

Qual é essa doença?

- (A) Sarampo
- (B) Catapora
- (C) Poliomielite
- (D) Tuberculose
- (E) Febre amarela

RASCUNHO

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

16

Um arquivo docx, criado com o MS Word 2010, foi aberto com sucesso mediante digitação da senha de abertura correta e da senha de gravação correta. Em seguida, esse arquivo foi salvo no formato Rich Text (.rtf).

Nessas condições, o novo arquivo (.rtf)

- (A) será protegido, tanto para abertura como para gravação, por uma senha padrão, correspondente ao nome do usuário do MS Word usado para criar o arquivo original.
- (B) será protegido, tanto para abertura como para gravação, pelas mesmas senhas de abertura e de gravação do arquivo original.
- (C) não será protegido por senha de abertura nem de gravação.
- (D) será protegido de abertura pela mesma senha de abertura do arquivo original, mas não será protegido por senha de gravação.
- (E) será protegido de gravação pela mesma senha de gravação do arquivo original, mas não será protegido por senha de abertura.

17

Uma pessoa usou seu telefone celular para visitar um site Web no qual são encontrados vídeos científicos. Após informar seu endereço de e-mail e receber um link de confirmação, começou a procurar vídeos sobre cosmologia. Para sua surpresa, os vídeos a que assistiu estavam todos com legenda em português, embora ela não tivesse informado que estava acessando o site a partir do Brasil.

Mais tarde, ao ler sobre o assunto na Internet, descobriu que o site científico soube de onde partiu o acesso tomando por base o

- (A) número do telefone celular a partir do qual o acesso foi feito.
- (B) endereço de e-mail fornecido.
- (C) endereço de IP usado na conexão com o site.
- (D) o idioma do sistema operacional instalado no telefone celular.
- (E) o idioma do navegador usado para acessar o site.

18

No navegador Google Chrome, qual a URL que permite alterar a página que será aberta quando do carregamento do navegador?

- (A) chrome://components/
- (B) chrome://extensions/
- (C) chrome://predictors/
- (D) chrome://settings/
- (E) chrome://version/

19

Um assistente administrativo de uma empresa desejava organizar as despesas que controlava com uma planilha EXCEL. Preencheu, então, um trecho de planilha, representado abaixo, com os valores das despesas de um determinado mês. As outras células da planilha estão vazias.

	A	B	C
1	item	despesa	percentual
2	gasolina	850	25,80
3	lanches	600	18,21
4	luz	215	6,53
5	telefone	320	9,71
6	água	140	4,25
7	gás	120	3,64
8	reparos	1050	31,87
9	total	3295	100,00

Seu objetivo era preencher automaticamente as células da coluna C com o percentual de despesa que cada item representa em relação à despesa total realizada.

A fórmula que foi colada na célula C2 e depois copiada para as células de C3 até C9, e que gerou o resultado apresentado, foi

- (A) =B2*100/\$B9
- (B) =B2*100/B9
- (C) =B2*100/\$B\$9
- (D) =%B2/\$B\$9
- (E) =%B2/B9

20

Um sistema operacional pode ser descrito como um software de sistema que gerencia os recursos de hardware e software do computador, fornecendo uma gama de serviços para os programas que nele são executados. Alguns serviços fornecidos podem ser construídos com estratégias de cache.

Um exemplo típico do uso de cache é

- (A) escolher qual o processo da fila de processos a ser executado em um processador.
- (B) executar um processo diferente em cada processador da mesma CPU.
- (C) garantir que um processo não acessa os dados de outro processo.
- (D) manter uma memória virtual maior que a memória real disponível em RAM.
- (E) permitir várias contas de usuário no mesmo computador.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

BLOCO 1

21

O planejamento estratégico é um processo que consiste na análise sistemática do ambiente de negócios da organização. Dessa forma, é possível levantar pontos fortes e pontos fracos, oportunidades e ameaças, e podem ser propostas ações estratégicas que elevem a competitividade da organização.

Como forma de facilitar o processo analítico, ferramentas de análise do ambiente de negócios da organização, como a análise SWOT, propõe a divisão do ambiente da empresa em dois, a saber:

- (A) ambiente profícuo e ambiente crítico
- (B) ambiente interno e ambiente externo
- (C) ambiente aberto e ambiente fechado
- (D) ambiente individual e ambiente sistêmico
- (E) ambiente produzido e ambiente de produção

22

A direção da empresa XXY foca a diminuição de defeitos no processo produtivo e no acompanhamento constante das atividades de distribuição. Dessa forma, os produtos oferecidos pela empresa apresentam elevado padrão de qualidade e estão rapidamente disponíveis aos consumidores. Além disso, é oferecida assistência permanente, assim como informação completa aos consumidores. A ideia da XXY é diferenciar, ao máximo, sua oferta de produtos das ofertas apresentadas por concorrentes, de maneira a agradar uma grande quantidade de clientes.

Nesse caso, a estratégia competitiva genérica praticada pela XXY é denominada estratégia de

- (A) diferenciação ampla
- (B) diferenciação focada
- (C) custos diferenciados
- (D) liderança em custo baixo
- (E) liderança focada em custos

23

Um sistema de informações conta com cinco componentes, a saber:

- (A) hardware; software; dados; procedimentos; e pessoas
- (B) comportamentos; cultura; clima; estrutura; e informação
- (C) planejamento; organização; coordenação; direção; e controle
- (D) organizações; fornecedores; distribuidores; canais; e compradores
- (E) integradores; facilitadores; desenvolvedores; usuários; e reguladores

24

O gerente de vendas da empresa XPTO reuniu sua equipe para realizar ações de treinamento e para aprimorar relacionamentos entre os vendedores da empresa. Era necessário que todos conhecessem as características do novo produto da empresa e conhecessem os resultados da pesquisa de mercado encomendada pela direção de *marketing*. Dessa forma, saberiam como interagir melhor com os clientes. Além disso, havia acontecido algumas disputas equivocadas entre membros do time de vendas e era necessário acalmar o clima na empresa.

Essas ações fazem parte das funções do gerente de vendas denominadas

- (A) atenuação da força de vendas
- (B) combinação da força de vendas
- (C) planejamento da força de vendas
- (D) desenvolvimento da força de vendas
- (E) administração da força de vendas

25

Depois de avaliar as atividades exercidas por um determinado vendedor, ao longo de um semestre, o gerente de vendas apontou que ele deveria aprimorar suas habilidades interpessoais.

Isso significa dizer que esse vendedor apresentava deficiências em

- (A) levantar e analisar informações, planejar a negociação, executar e controlar a negociação, cumprir o planejado, superar impasses, levar consigo boas ideias e argumentos.
- (B) conhecer profundamente as informações a respeito da concorrência e de aspectos legais e econômicos que afetam o mercado, conhecer detalhes técnicos do produto.
- (C) conhecer e administrar suas fraquezas, ter atitude que não gere desconfiança, saber ouvir e comunicar, criar clima de cooperação e confiança entre o vendedor e o comprador.
- (D) participar de programas de aperfeiçoamento acadêmico, conhecer o linguajar teórico associado ao produto, oferecer propostas de aprimoramento do produto a partir do contato com o consumidor.
- (E) diminuir desperdício de tempo e recursos envolvidos no processo de contato, entendimento e negociação de produtos, integrar informações dos setores produtivo e comercial da empresa.

Utilize as informações a seguir para responder às questões de nºs 26 e 27.

Considere o balanço patrimonial de uma entidade levantado ao final do último exercício:

ATIVO	2017	PASSIVO	2017
ATIVO CIRCULANTE	111.270,00	PASSIVO CIRCULANTE	82.350,00
- Caixa	10.250,00	- Fornecedores	51.380,00
- Contas a receber	40.830,00	- Impostos a pagar	30.970,00
- Estoques	60.190,00		
ATIVO NÃO CIRCULANTE	271.730,00	PASSIVO NÃO CIRCULANTE	70.500,00
Ativo Realizável a Longo Prazo	30.860,00	- Empréstimos	70.500,00
Investimentos	60.000,00		
Imobilizado	140.370,00		
Intangível	40.500,00	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	230.150,00
		- Capital social	200.000,00
		- Reservas	30.150,00
Total do Ativo	383.000,00	Total do Passivo	383.000,00

26

Ao final do exercício de 2017, a composição do endividamento da entidade representa

- (A) 30,6%
- (B) 35,8%
- (C) 46,1%
- (D) 53,9%
- (E) 66,4%

27

De acordo com o balanço patrimonial apresentado, para cada real de dívida de curto prazo, quanto a empresa possui de ativos da mesma natureza para sua cobertura?

- (A) 0,62
- (B) 0,73
- (C) 0,93
- (D) 1,35
- (E) 1,73

28

Na equação patrimonial, a diferença entre ativo e passivo representa

- (A) a riqueza líquida
- (B) o capital circulante
- (C) o capital de terceiros
- (D) as reservas de lucros
- (E) os lucros acumulados

29

Uma situação comum em muitas empresas é a realização de vendas a prazo, das quais pode haver uma parcela que não será recebida, em decorrência de inadimplência.

Para esses casos, a conta perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa é retificadora da conta

- (A) receitas de vendas
- (B) despesas de vendas
- (C) fornecedores
- (D) lucro líquido
- (E) clientes

30

Existem diversas formas que podem ser adotadas por uma empresa para controlar os seus custos. Os sistemas de custeio partem de lógicas e critérios que ajudam os gestores no processo de tomada de decisões.

Se uma entidade deseja adotar um sistema de custeio que não considere apropriação de custos indiretos aos produtos, uma alternativa é o custeio

- (A) baseado em atividades
- (B) direto
- (C) padrão
- (D) por absorção
- (E) por oportunidade

31

Um investidor comprou um título por R\$ 500 e, após 6 meses com o título, vendeu-o por R\$ 525.

Qual foi o retorno anual obtido pelo investidor?

- (A) 10,25%
- (B) 20,5%
- (C) 10%
- (D) 25%
- (E) 5%

32

Um gerente da Liquigás analisou quatro investimentos com características semelhantes e chegou às seguintes Taxas Internas de Retorno (TIR) de cada investimento:

Investimento	X	Y	Z	W
TIR	10% a.a.	15% a.a.	20% a.a.	25% a.a.

Levando em consideração a Taxa Interna de Retorno de cada investimento e o custo do capital da empresa de 18% a.a., os projetos viáveis são

- (A) X e Y
- (B) X e W
- (C) X e Z
- (D) Y e Z
- (E) Z e W

33

O Modelo de Precificação de Ativos Financeiros (CAPM em inglês) é um modelo amplamente difundido no mercado e empregado no cálculo do retorno esperado de um ativo financeiro.

No modelo CAPM, a medida que capta o risco de um ativo é chamada de

- (A) Alfa
- (B) Beta
- (C) Gama
- (D) Delta
- (E) Épsilon

34

Um funcionário da Liquigás pretende fazer uma pequena reforma em sua casa daqui a 1 ano e gostaria de ter, em sua conta investimento, R\$ 3.000,00 no momento de iniciar a reforma.

Considerando que suas economias rendem juros de 20% a.a., quanto ele deveria ter hoje, em sua conta investimento, para ter exatamente a quantia desejada daqui a 1 ano, sem que seja feito nenhum depósito?

- (A) R\$ 2.800,00
- (B) R\$ 2.600,00
- (C) R\$ 2.500,00
- (D) R\$ 2.400,00
- (E) R\$ 2.333,33

35

Um gerente da Liquigás foi convidado a analisar a compra de um novo equipamento que custará R\$ 1 milhão e gerará uma economia anual de R\$ 200 mil durante 10 anos.

O gerente usou o método de *payback* simples para avaliar a compra desse equipamento e chegou à conclusão de que o *payback* simples desse investimento é de

- (A) 2 anos
- (B) 4 anos
- (C) 5 anos
- (D) 8 anos
- (E) 10 anos

BLOCO 2

36

Ao utilizar o método de *markup* para definir os preços de venda de um produto, uma empresa acrescenta aos custos totais o

- (A) acréscimo praticado pelos concorrentes
- (B) faturamento líquido no período
- (C) percentual de lucro planejado
- (D) tempo de retorno sobre o investimento
- (E) valor percebido pelo mercado

37

Uma vantagem do *telemarketing* ativo sobre as vendas pessoais é que os operadores telefônicos

- (A) efetuam transações mais lucrativas para a organização.
- (B) dedicam mais tempo à preparação para o atendimento aos clientes.
- (C) observam os detalhes na expressão dos clientes com os quais falam.
- (D) podem contatar mais clientes do que os vendedores externos.
- (E) representam os menores custos de todo o orçamento comercial.

38

Contratado para melhorar a *performance* do departamento comercial, um consultor aconselha a utilização de compras simuladas como instrumento para

- (A) monitorar o atendimento prestado aos clientes.
- (B) realizar compras diretas em ambientes digitais.
- (C) disfarçar o lucro da empresa por meio de ações sociais.
- (D) simular operações financeiras pelo computador.
- (E) treinar a equipe através de jogos informatizados.

39

A concorrência intensa e a conseqüente redução dos preços de vendas para o consumidor são características de qual estágio do ciclo de vida de uma empresa?

- (A) Crescimento
- (B) Declínio
- (C) Introdução
- (D) Lançamento
- (E) Maturidade

40

Nos diversos contextos empresariais, os vendedores exercem várias tarefas – entre elas a de suporte ao mercado, atividade na qual realizam a

- (A) condução de pesquisas de mercado e coleta de informações diversas sobre os usuários.
- (B) orientação sobre serviços extras como assistência técnica, garantia e entrega.
- (C) prospecção de consumidores potenciais e indicações de novos negócios e vendas futuras.
- (D) solução das perguntas e dúvidas dos clientes e a superação de suas objeções.
- (E) transmissão de informações sobre os produtos da empresa e seus diferenciais.

41

Durante o processo de planejamento de *marketing* da empresa, o diretor decidiu avaliar separadamente cada um dos produtos dessa empresa, para que fosse possível ter uma visão detalhada desses produtos. Dessa forma, a direção da empresa poderia avaliar quais produtos deveriam ter os investimentos de *marketing* ampliados e quais deveriam sofrer reduções. O primeiro produto avaliado foi o gás de cozinha, em botijão, o qual apresentou elevada participação relativa em um mercado com baixa taxa de crescimento.

Seguindo a consagrada Matriz de crescimento e participação BCG, esse produto seria classificado como

- (A) estrela
- (B) abacaxi
- (C) vaca leiteira
- (D) sinal de borda
- (E) ponto de interrogação

RASCUNHO



42

Toda organização orientada para o *marketing* deve-se preocupar com a criação de valor superior ao cliente.

Nesse sentido, na perspectiva do marketing, o conceito de valor percebido pelo cliente é definido como a

- (A) avaliação que o cliente faz da diferença entre todos os benefícios e todos os custos de uma oferta ao mercado, em relação às ofertas concorrentes.
- (B) decisão do cliente em escolher e pagar pelo produto ou serviço ofertado pelo preço mais baixo em comparação com todos os concorrentes presentes no mercado.
- (C) quantidade de benefícios entregues ao cliente que decide comprar o produto ou serviço ofertado a todos os consumidores, de qualquer segmento do mercado.
- (D) soma de todas as experiências de consumo que um determinado produto tem na mente dos consumidores de qualquer segmento do mercado.
- (E) soma de todos os custos com que o consumidor tem de arcar, quando decide comprar um produto, independentemente das ofertas concorrentes.

43

O conjunto de ferramentas táticas de *marketing* que uma empresa combina para gerar os resultados desejados junto a seu mercado-alvo é denominado *marketing mix*, ou composto de *marketing*.

Nesse sentido, quando uma empresa está definindo suas atividades de disponibilização de produtos para consumidores-alvo, ela está tratando do componente do composto de *marketing* denominado

- (A) praça
- (B) preço
- (C) produto
- (D) ambiente
- (E) promoção

44

O gerente de *marketing* da empresa XYZ considera que níveis mais altos de satisfação do cliente levam a uma maior fidelidade por parte dele. Dessa forma, ele orienta sua equipe para que todos os clientes se sintam satisfeitos ao receber os serviços prestados pela XYZ.

A satisfação do cliente depende da

- (A) explicação dada pela empresa com relação às falhas de produtos ou serviços por ela oferecidos.
- (B) ideia de que os consumidores somente comprarão uma quantidade mínima de produtos ou serviços.
- (C) preferência dos clientes pelos produtos ou serviços da empresa frente aos produtos ou serviços dos concorrentes.
- (D) semelhança entre as preferências dos clientes-alvo por produtos ou serviços similares ao oferecido pela empresa.
- (E) percepção que o consumidor tem a respeito do desempenho do produto ou serviço em comparação com suas expectativas.

45

O diretor de *marketing* de uma empresa não tem nenhuma informação a respeito do comportamento do consumidor de seus produtos. Como forma de obter informações rapidamente, ele recorreu a relatórios elaborados por um instituto de pesquisa. Tais relatórios contêm dados demográficos, econômicos e psicográficos dos consumidores brasileiros divididos por região.

Nesse caso, a pesquisa de mercado foi feita com dados

- (A) iniciais
- (B) terminais
- (C) primários
- (D) secundários
- (E) intermediários

46

O mercado dos produtos da empresa XXY é dividido em cidades. Assim, cruzando os pedidos de compradores locais com os dados de transações nas lojas, os gerentes regionais customizam o sortimento de mercadorias em suas lojas.

Nesse caso, o mercado é segmentado de acordo com a variável

- (A) atitudinal
- (B) geográfica
- (C) psicográfica
- (D) demográfica
- (E) comportamental

47

Para prosperar no mercado, as organizações precisam entender o ambiente em que se inserem e procurar adaptar-se a ele. Para que os profissionais de *marketing* possam realizar análises ambientais, de forma sistemática, o ambiente de marketing é dividido em dois: microambiente e macroambiente.

São componentes do microambiente

- (A) produto, preço e praça
- (B) demografia, economia e tecnologia
- (C) clientes, fornecedores e concorrentes
- (D) propaganda, publicidade e relações públicas
- (E) simultaneidade, heterogeneidade e intangibilidade

48

Como forma de prever as vendas da empresa, o gerente utiliza exclusivamente dados retirados do histórico de vendas da empresa, das médias de índices de vendas e das análises a respeito das variações sazonais.

Dessa forma, ele utiliza o método de previsão de vendas denominado método de

- (A) intenção de compra
- (B) julgamento dos executivos
- (C) levantamentos
- (D) vendas passadas
- (E) zona piloto

49

O diretor de *marketing* propôs uma estratégia de promoção com elevado gasto de propaganda que fosse voltada para os consumidores finais do produto da empresa. Ele acredita que os consumidores serão induzidos à compra do produto e demandarão dos varejistas, os quais, por sua vez, demandarão da empresa.

Essa estratégia de composto de promoção é denominada estratégia de

- (A) *push*
- (B) atração
- (C) pressão
- (D) lealdade
- (E) retenção

50

Uma vez que cada comprador é diferente do outro, o vendedor sabe que precisa usar suas habilidades técnicas e pessoais para definir a melhor forma de conduzir uma negociação de venda. A etapa da negociação que envolve a obtenção de informações a respeito do cliente, suas necessidades de produtos ou serviços, assim como a atualização do conhecimento do vendedor, a respeito das especificações e detalhes técnicos do produto que vende, é denominada

- (A) barganha
- (B) discussão
- (C) proposta
- (D) paridade
- (E) preparação

BLOCO 3

51

Uma das substâncias mais conhecidas desde tempos remotos da humanidade é a celulose.

A celulose é um

- (A) lipídeo
- (B) polímero
- (C) composto inorgânico
- (D) composto orgânico artificial
- (E) composto orgânico aromático

52

A anilina é um composto nitrogenado que contém um anel benzênico e cuja fórmula molecular é C_6H_7N .

Com base nessa informação, conclui-se que a anilina é um(a)

- (A) nitrocomposto
- (B) amina primária
- (C) amina terciária
- (D) amida
- (E) nitrila

53

A fórmula mínima determinada para um composto orgânico foi CH_2O . Em um estudo subsequente, determinou-se que a sua massa molar era $180 \text{ g} \cdot \text{mol}^{-1}$.

A fórmula molecular do composto é

- (A) C_2H_2O
- (B) $C_2H_2O_2$
- (C) $C_2H_4O_2$
- (D) $C_6H_{12}O_2$
- (E) $C_6H_{12}O_6$

54

As propriedades físicas e químicas de compostos químicos de uma mesma classe diferem na medida em que as suas moléculas se tornam maiores e mais complexas.

Por exemplo, ao compararmos o metano (CH_4), etano (C_2H_6), hexano (C_6H_{14}) e decano ($C_{10}H_{22}$), é observado que o(a)

- (A) metano é mais denso que o decano.
- (B) metano e o etano são líquidos na CNTP.
- (C) hexano e o decano são gases na CNTP.
- (D) aumento do número de carbonos gera maior número de duplas ligações.
- (E) combustão de 1 mol de decano gera mais energia do que o equivalente de etano.

55

Os polímeros são constituintes presentes em vários utensílios do nosso cotidiano.

São polímeros que contêm halogênio em sua estrutura o

- (A) Teflon e o náilon
- (B) PVC e o Teflon
- (C) poliestireno e o PVC
- (D) náilon e o polietileno
- (E) polietileno e o poliestireno

56

O ano-luz é uma medida de comprimento muito útil na astronomia, correspondendo à distância que a luz percorre em um ano.

Se a velocidade da luz é $3,0 \times 10^8 \text{ m/s}$, a quantos quilômetros corresponde, aproximadamente, um ano-luz?

- (A) 10^8
- (B) 10^9
- (C) 10^{10}
- (D) 10^{13}
- (E) 10^{16}

57

Três forças \vec{F}_1 , \vec{F}_2 e \vec{F}_3 atuam sobre um corpo, de modo que a força total (resultante) sobre esse corpo é nula.

Se \vec{F}_1 e \vec{F}_2 são perpendiculares entre si, e seus módulos são, respectivamente, 5,0 N e 12 N, qual é o módulo, em N, da força \vec{F}_3 ?

- (A) 7,0
- (B) 8,5
- (C) 13
- (D) 17
- (E) 60

58

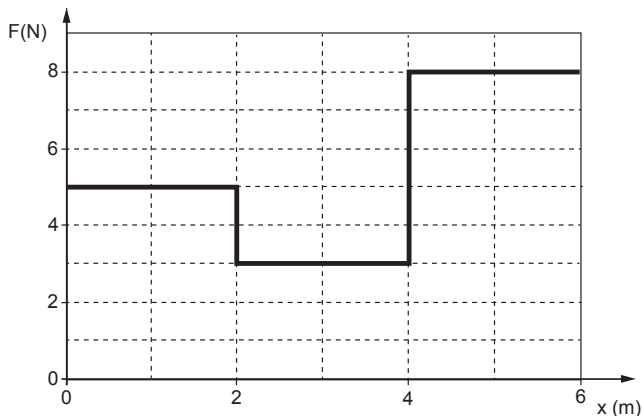
Uma máquina térmica reversível recebe calor de uma fonte quente (750 K) e rejeita calor em uma fonte fria (250 K) operando em ciclos.

Se em cada ciclo o trabalho fornecido é 200 J, a energia fornecida pelo reservatório quente, em joules, em cada ciclo será

- (A) 100
- (B) 200
- (C) 300
- (D) 500
- (E) 750

59

Um objeto se desloca sobre o eixo x, sem atrito, sob a ação de uma força F representada na Figura abaixo.



O trabalho, em joules, realizado pela força F para movimentar o objeto de $x = 1,0$ m até $x = 5,0$ m é

- (A) 19
- (B) 24
- (C) 26,5
- (D) 32
- (E) 59

60

Um bloco de massa 2 kg é empurrado para cima, por uma distância 0,5 m, em um plano inclinado que faz um ângulo de 30° com a horizontal.

O trabalho realizado pela força gravitacional ao longo desse movimento, em unidades do SI, é

- (A) - 8,7
- (B) - 5,0
- (C) - 1,0
- (D) 8,7
- (E) 10

Dados

Aceleração da gravidade = 10 m/s^2 $\sin 30^\circ = 0,50$ $\cos 30^\circ = 0,87$ $\text{tg } 30^\circ = 0,58$

RASCUNHO

